Bolsa de Profesión/Oficios y Oportunidades Laborales

Manual MESA DE AYUDA

Minera Los Pelambres

Marzo del 2015

Tabla de contenido

1. ALCANCE 3
2. MENÚ MESA DE AYUDA 4
3. INGRESANDO UN TICKET 7
4. CONSULTANDO UN TICKET 9
5. INICIANDO SESSION 10
6. CAMBIANDO MI CONTRASEÑA 11

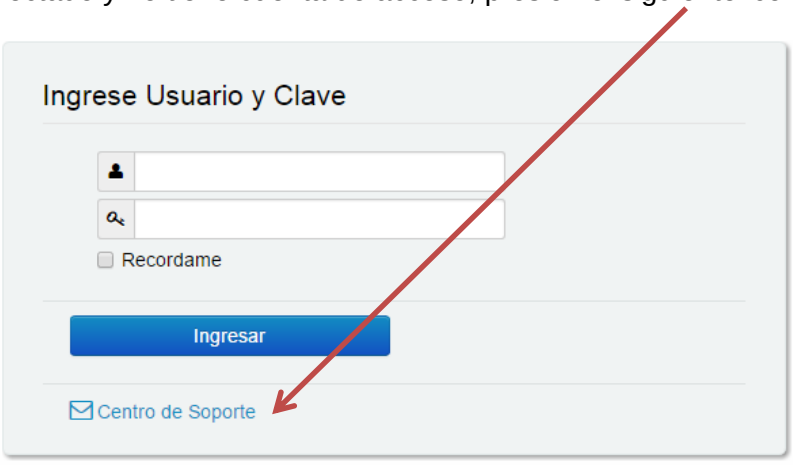
1. ALCANCE

El presente manual está orientado aquellos usuarios que en el caso de que exista un error o necesite soporte de la mesa de ayuda, tengan la posibilidad de generar un ticket en la mesa de ayuda , el que será respo nido por un especialista.

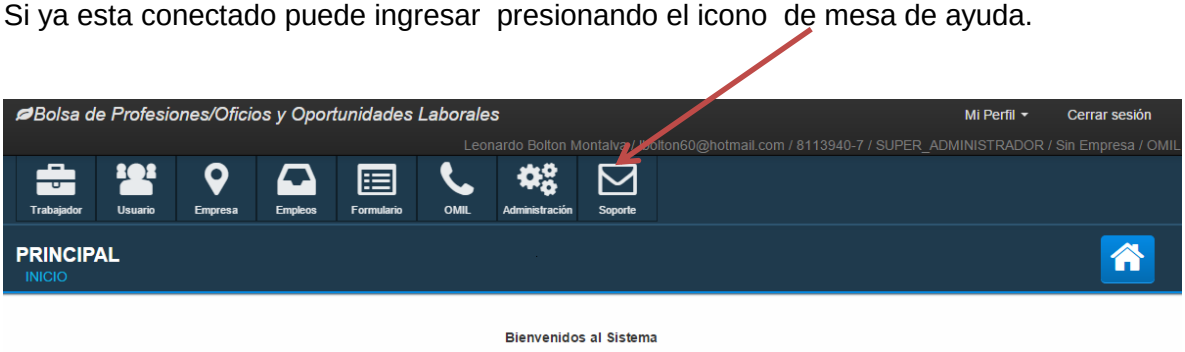
2. MENÚ MESA DE AYUDA

Existen dos formas de llegar al Centro de Soporte, las que dependerá en que parte del sistema de bolsa de ayuda usted se encuentra.

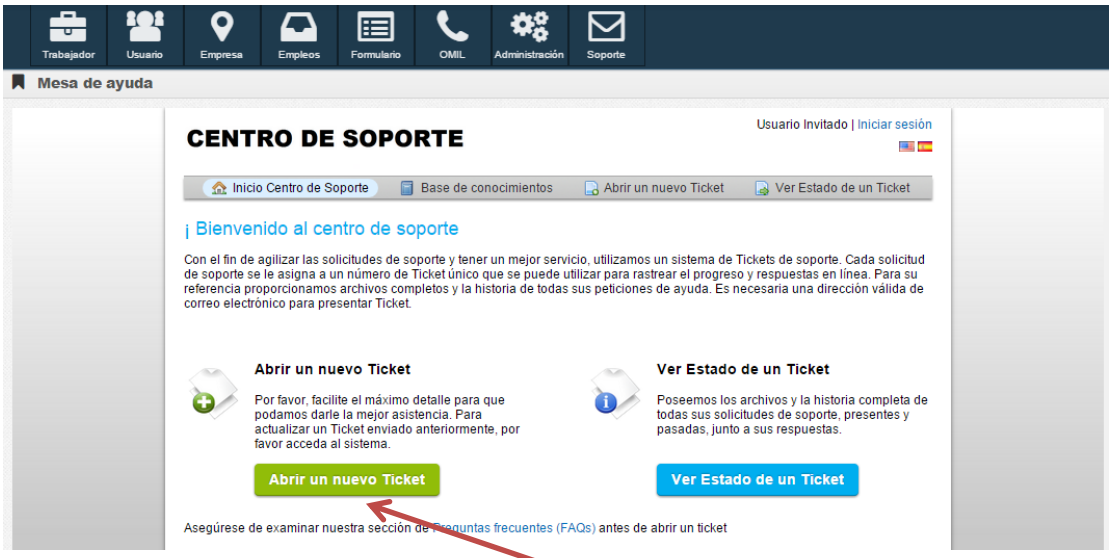
Opción 1:
SI no se ha conectado y no tiene cuenta de acceso, presión el siguiente icono.



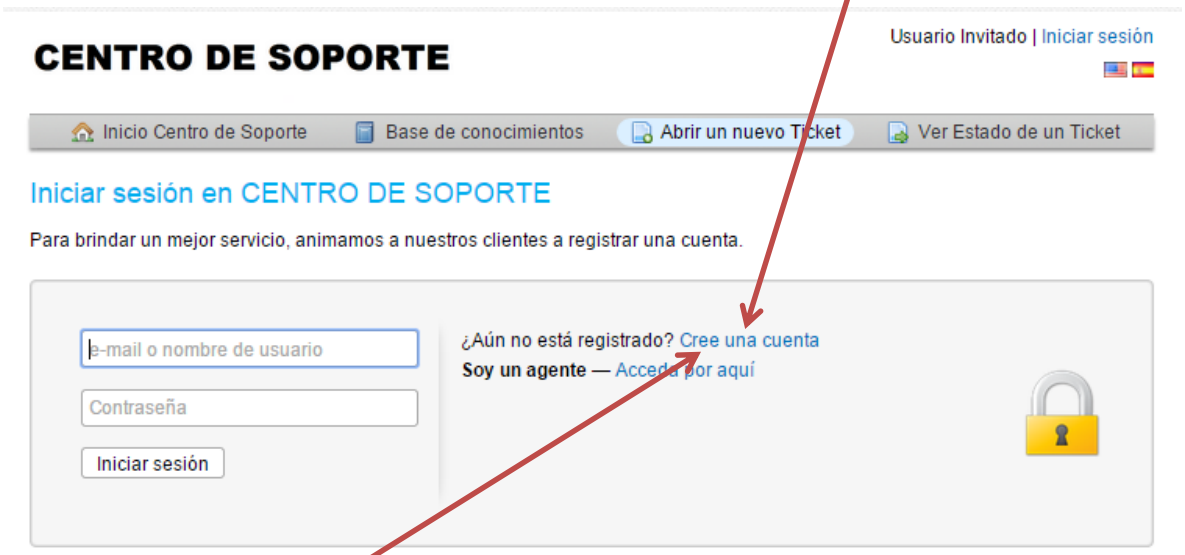
Opción 2:
Si ya esta conectado puede ingresar presionando el icono de mesa de ayuda.



Usando cualquiera de las dos formas, usted debería llegar a la siguiente pantalla que provee el sistema de mesa de ayuda.


Trabajador
Usuario
Empresa
Empleos
Formulario
OMIL
Administración
Soporte
Mesa de ayuda
CENTRO DE SOPORTE
Usuario Invitado | Iniciar sesión
Inicio Centro de Soporte
Base de conocimientos
Abrir un nuevo Ticket
Ver Estado de un Ticket
¡ Bienvenido al centro de soporte
Con el fin de agilizar las solicitudes de soporte y tener un mejor servicio, utilizamos un sistema de Tickets de soporte. Cada solicitud de soporte se le asigna a un número de Ticket único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su referencia proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus peticiones de ayuda. Es necesaria una dirección válida de correo electrónico para presentar Ticket.
Abrir un nuevo Ticket
Por favor, facilite el máximo detalle para que podamos darle la mejor asistencia. Para actualizar un Ticket enviado anteriormente, por favor acceda al sistema.
Abrir un nuevo Ticket
Ver Estado de un Ticket
Poseemos los archivos y la historia completa de todas sus solicitudes de soporte, presentes y pasadas, junto a sus respuestas.
Ver Estado de un Ticket
Asegúrese de examinar nuestra sección de Preguntas frecuentes (FAQs) antes de abrir un ticket

Si aun no esta registrado el paso es posicione el mouse sobre , el sistema le mostrará la siguiente pantalla, y usted deberá seleccionar la opción “cree una cuenta”

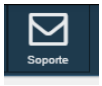

CENTRO DE SOPORTE
Usuario Invitado | Iniciar sesión
Inicio Centro de Soporte
Base de conocimientos
Abrir un nuevo Ticket
Ver Estado de un Ticket
Iniciar sesión en CENTRO DE SOPORTE
Para brindar un mejor servicio, animamos a nuestros clientes a registrar una cuenta.
e-mail o nombre de usuario
Contraseña
Iniciar sesión
¿Aún no está registrado? Cree una cuenta
Soy un agente — Acceda por aquí

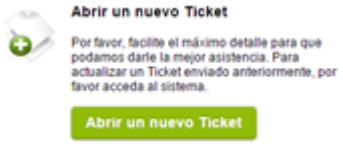
Al presionar este icono , el sistema le entregará la siguiene pantalla:

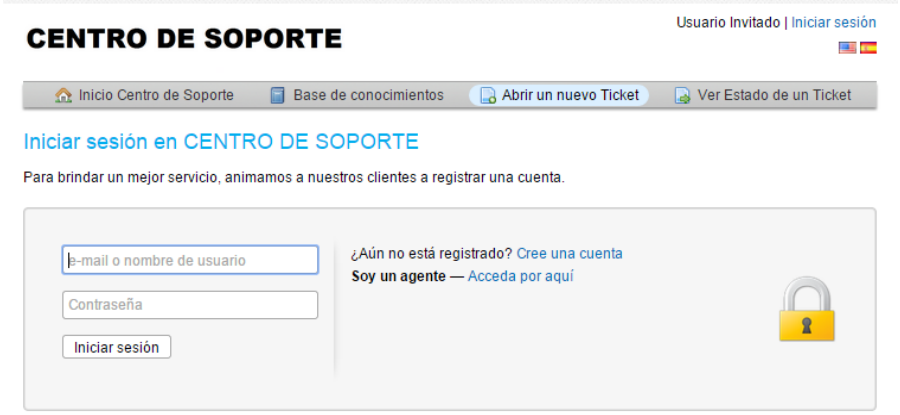
Registro de la cuenta
Use los formularios a continuación para crear o actualizar la información que tenemos en los archivos de su cuenta
Información de contacto
Correo Electrónico:
creandomicuenta@gmail.com
Nombre completo:
Debo colocar mi nombre
Número de teléfono:
EXT:
Preferencias
Zona Horaria:
GMT -4.0 - Atlantic Time (Canada), Caracas, La Paz
Horario de Verano:
Observar el ahorro de luz diurna (Hora actual: 02/03/pm 9:19 pm)
Credenciales de acceso
Crear una contraseña:
Confirmar nueva contraseña:
Register
Cancel

Usted debe indicar su correo electronico, su nombre y una password genérica, luego presiones REGISTER para generar su cuenta. EL sistema automáticamente enviará un correo a al mesa de ayuda y en las próximas dos horas hábiles se le habilitará el acceso.

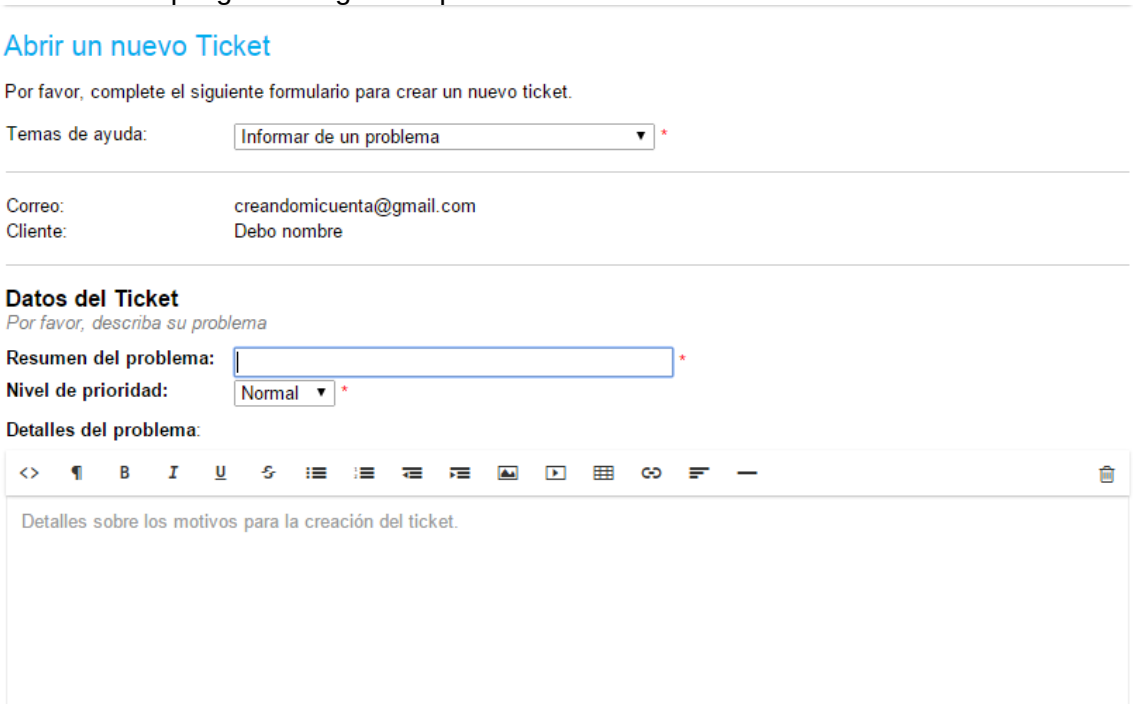
3. INGRESANDO UN TICKET

Seleccione la opción Soporte 

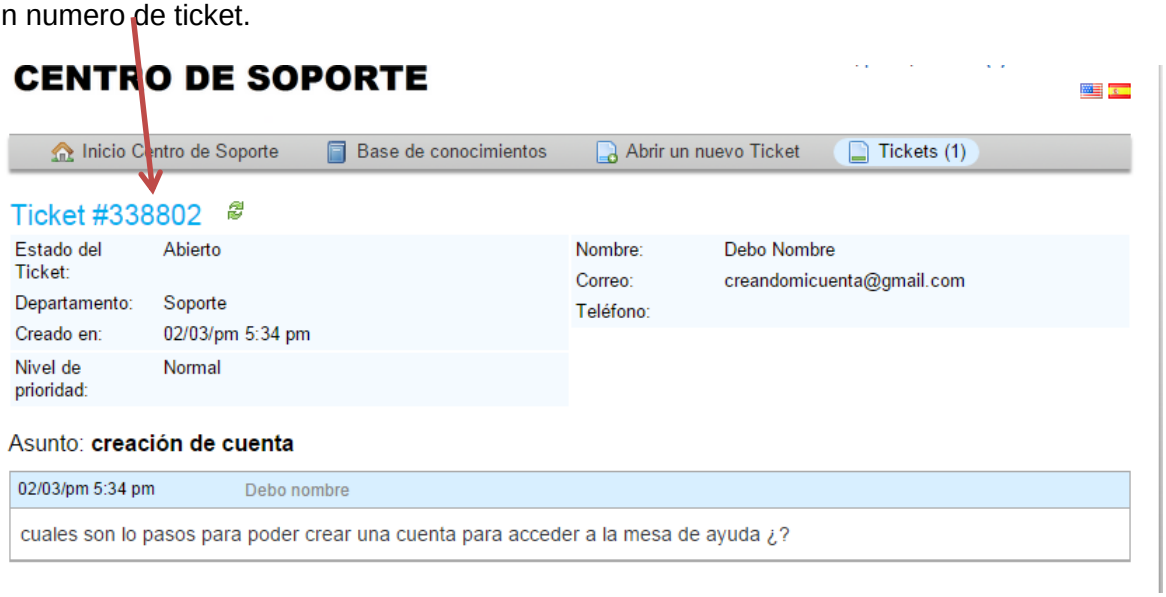
para poder ingresar un ticket , luego presione la opción 
Abrir un nuevo Ticket
Por favor, facilite el máximo detalle para que podamos darle la mejor asistencia. Para actualizar un Ticket enviado anteriormente, por favor acceda al sistema.
Abrir un nuevo Ticket
y el sistema le despliegará las siguiente pantalla:


CENTRO DE SOPORTE
Usuario Invitado | Iniciar sesión
Inicio Centro de Soporte
Base de conocimientos
Abrir un nuevo Ticket
Ver Estado de un Ticket
Iniciar sesión en CENTRO DE SOPORTE
Para brindar un mejor servicio, animamos a nuestros clientes a registrar una cuenta.
e-mail o nombre de usuario
Contraseña
Iniciar sesión
¿Aún no está registrado? Cree una cuenta
Soy un agente — Acceda por aquí

Usted deberá ingresar la cuenta y su respectiva contraseña, si el acceso es correcto el sistema le despliegará la siguiente pantalla.

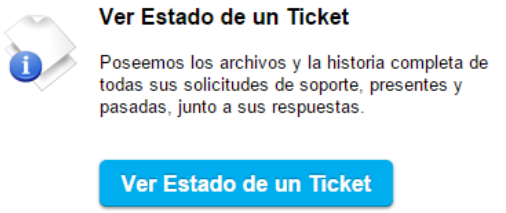


Usted deberá seleccionar el tipo de ayuda , y luego resumir el problema, una vez que este listo, desplaze la pantalla y seleccione la opción crear ticket, el sistema le responderá con un numero de ticket.

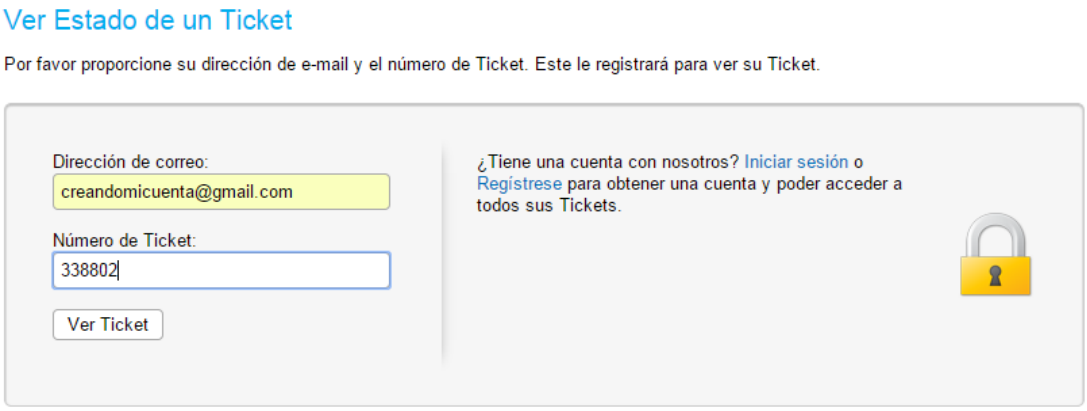

CENTRO DE SOPORTE
Inicio Centro de Soporte
Base de conocimientos
Abrir un nuevo Ticket
Tickets (1)
Ticket #338802
Estado del Ticket: Abierto
Departamento: Soporte
Creado en: 02/03/pm 5:34 pm
Nivel de prioridad: Normal
Nombre: Debo Nombre
Correo: creandomicuenta@gmail.com
Teléfono:
Asunto: creación de cuenta
02/03/pm 5:34 pm Debo nombre
cuales son lo pasos para poder crear una cuenta para acceder a la mesa de ayuda ¿?

4. CONSULTANDO UN TICKET

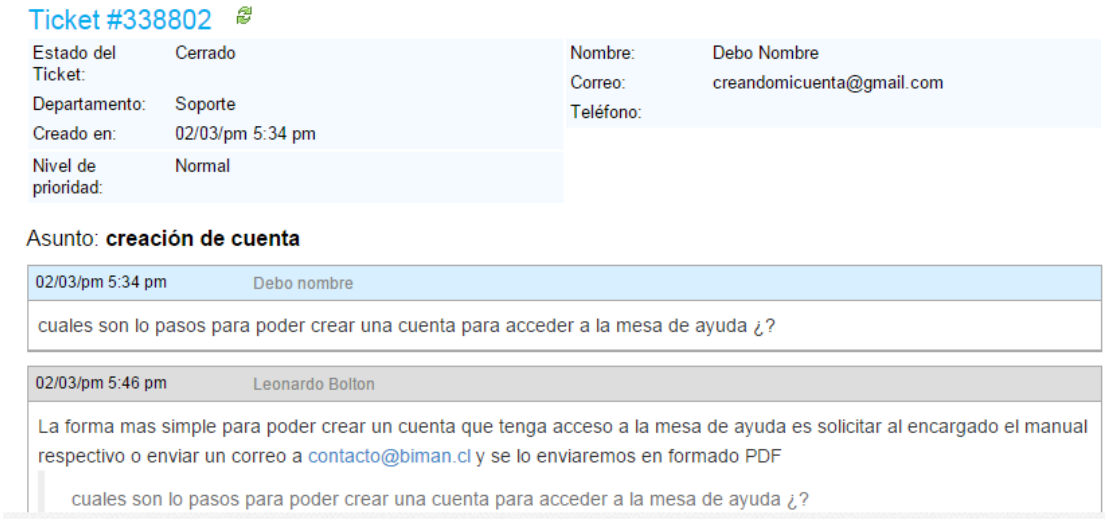
Si desea conocer el estado de su ticket usted deberá acceder al sistema de soporte en línea, de acuerdo a lo indicado en punto dos (2) del presente manual y seleccionar la opción :


Ver Estado de un Ticket
Poseemos los archivos y la historia completa de todas sus solicitudes de soporte, presentes y pasadas, junto a sus respuestas.
Ver Estado de un Ticket

Al presionar esta opción el sistema le despliegará la siguiente pantalla, donde suted deberá conocer el numero de su ticket y su cuenta


Ver Estado de un Ticket
Por favor proporcione su dirección de e-mail y el número de Ticket. Este le registrará para ver su Ticket.
Dirección de correo:
creandomicuenta@gmail.com
Número de Ticket:
338802
Ver Ticket
¿Tiene una cuenta con nosotros? Iniciar sesión o Regístrese para obtener una cuenta y poder acceder a todos sus Tickets.

Si los datos están correctos usted tendrá acceso al ticket y a su respectiva respuesta si ya ha sido atendido, en ese caso el estado estará cerrado.

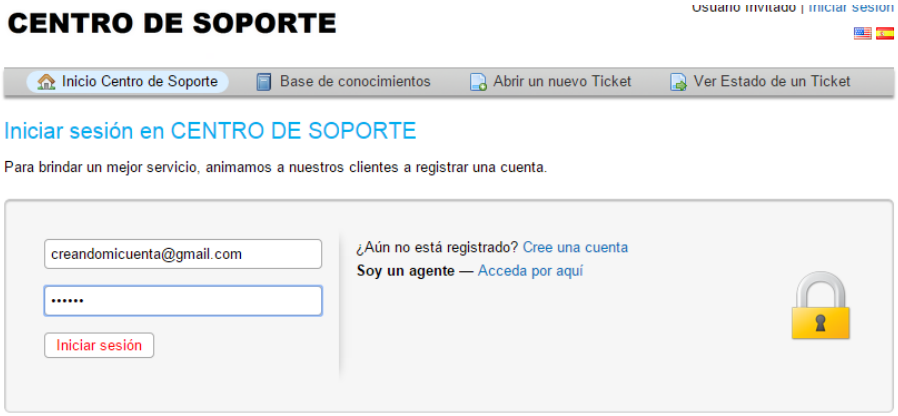

Ticket #338802
Estado del Ticket: Cerrado
Departamento: Soporte
Creado en: 02/03/pm 5:34 pm
Nivel de prioridad: Normal
Nombre: Debo Nombre
Correo: creandomicuenta@gmail.com
Teléfono:
Asunto: creación de cuenta
02/03/pm 5:34 pm Debo nombre
cuales son lo pasos para poder crear una cuenta para acceder a la mesa de ayuda ¿?
02/03/pm 5:46 pm Leonardo Bolton
La forma mas simple para poder crear un cuenta que tenga acceso a la mesa de ayuda es solicitar al encargado el manual respectivo o enviar un correo a contacto@biman.cl y se lo enviaremos en formado PDF
cuales son lo pasos para poder crear una cuenta para acceder a la mesa de ayuda ¿?

5. INICIANDO SESSION

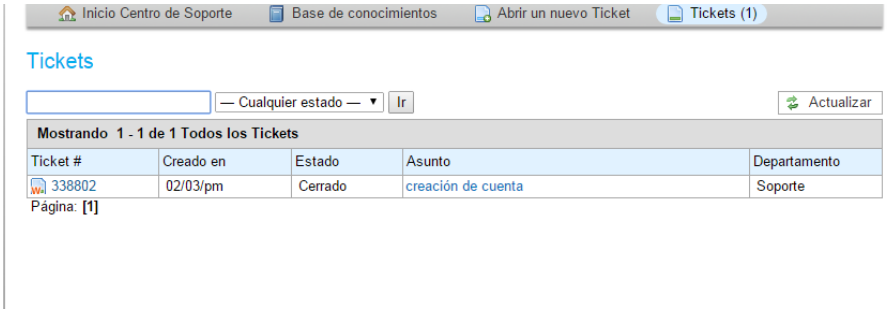
Usted en cualquier momento podrá acceder a la mesa de ayuda y consultar sobre los distintos ticket que pueda tener asociada a su cuenta.

Trabajador
Usuario
Empresa
Empleos
Formulario
OMIL
Administración
Soporte
SOPORTE
MESA DE AYUDA
Mesa de ayuda
CENTRO DE SOPORTE
Usuario Invitado | Iniciar sesión
Inicio Centro de Soporte
Base de conocimientos
Abrir un nuevo Ticket
Ver Estado de un Ticket
¡ Bienvenido al centro de soporte
Con el fin de agilizar las solicitudes de soporte y tener un mejor servicio, utilizamos un sistema de Tickets de soporte. Cada solicitud de soporte se le asigna a un número de Ticket único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su referencia proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus peticiones de ayuda. Es necesaria una dirección válida de correo electrónico para presentar Ticket.

Ingrese su cuenta:

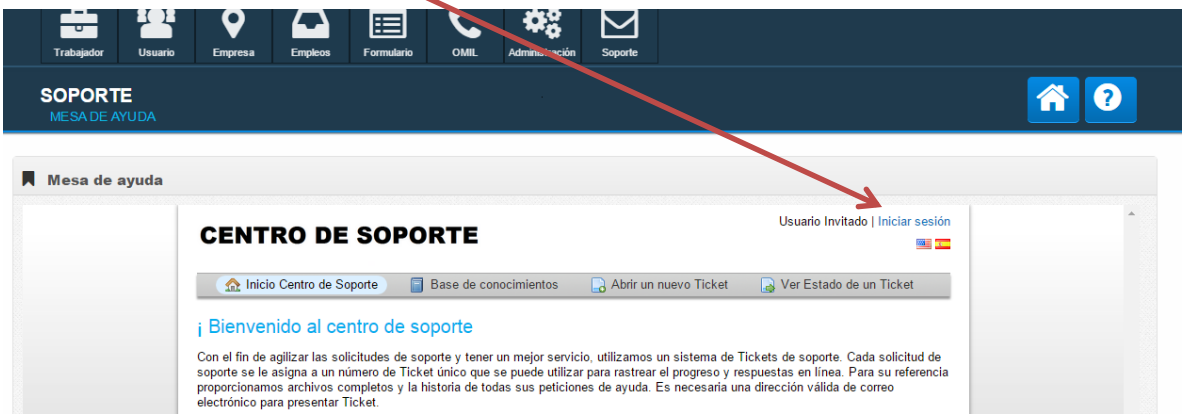

CENTRO DE SOPORTE
Inicio Centro de Soporte
Base de conocimientos
Abrir un nuevo Ticket
Ver Estado de un Ticket
Iniciar sesión en CENTRO DE SOPORTE
Para brindar un mejor servicio, animamos a nuestros clientes a registrar una cuenta.
creandomicuenta@gmail.com
Iniciar sesión
¿Aún no está registrado? Cree una cuenta
Soy un agente — Acceda por aquí

Al entrar el sistema les mostrará todos los ticket que ha generado

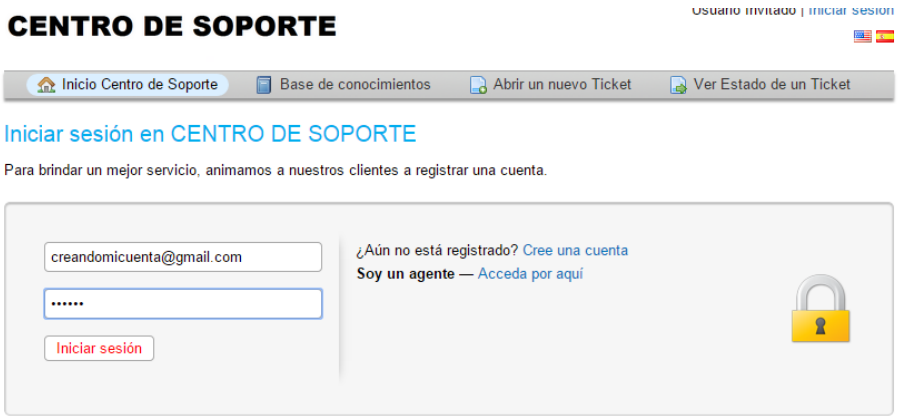


6. CAMBIANDO MI CONTRASEÑA

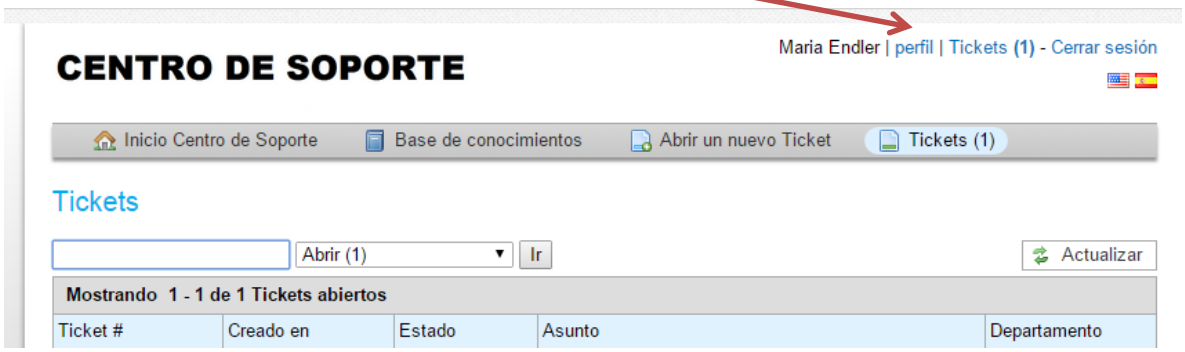
En el caso de que usted necesite cambiar su contraseña para la cuenta de la mesa de ayuda, los pasos a seguir son similares a lo visto, primero se debe conectar con su actual cuenta en la mesa de ayuda:


Trabajador
Usuario
Empresa
Empleos
Formulario
OMIL
Soporte
SOPORTE
MESA DE AYUDA
Mesa de ayuda
CENTRO DE SOPORTE
Usuario Invitado | Iniciar sesión
Inicio Centro de Soporte
Base de conocimientos
Abrir un nuevo Ticket
Ver Estado de un Ticket
¡ Bienvenido al centro de soporte
Con el fin de agilizar las solicitudes de soporte y tener un mejor servicio, utilizamos un sistema de Tickets de soporte. Cada solicitud de soporte se le asigna a un número de Ticket único que se puede utilizar para rastrear el progreso y respuestas en línea. Para su referencia proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus peticiones de ayuda. Es necesaria una dirección válida de correo electrónico para presentar Ticket.

Ingrese su cuenta:


CENTRO DE SOPORTE
Inicio Centro de Soporte
Base de conocimientos
Abrir un nuevo Ticket
Ver Estado de un Ticket
Iniciar sesión en CENTRO DE SOPORTE
Para brindar un mejor servicio, animamos a nuestros clientes a registrar una cuenta.
creandomicuenta@gmail.com
Iniciar sesión
¿Aún no está registrado? Cree una cuenta
Soy un agente — Acceda por aquí

Al entrar el sistema seleccione la opción (PERFIL)



EL sistema le entregará la siguiente pantalla, ingrese los nuevos datos de la cotaseña y presione UPDATE, en ese momento usted actualiza su password.